

COVID-19 이후 OFF LINE 유통이 가야 할 방향



Homeplus 2020.9.24

Mall사업부문장 고영선

오프라인 공간의 혁신



창의성

공간 사용에 대한
사고의 전환



목적성

판매기능을
넘어선 가치제공



효용성

목적에 부합한
수익모델

오프라인 공간혁신 : 창의성 · 목적성 · 효용성

Format & Merchandising

편 의 전 략



소형 복합화

근린상권 기반의 지역밀착형 점포가 다양한 복합형태로 개발되어, 1/2인 가구증가, 개인 및 편의 지향적 트렌드를 충족시켜주는 전략



Offline for Online

E commerce 업체의 오프라인 진출 전략, 오프라인 업체의 E-commerce 차별화 전략



Untact / Unmanned Store

Physical + Digital 결합으로 Ecommerce 못지 않은 고도의 편의성을 제공하여, 오프라인 장점과 온라인 장점을 결합하는 전략



Concept & Marketing

집 객 전 략

Beyond Retail



E-commerce 가 제공할 수 없는 고객 체험의 요소를 제공하여 고객이 방문해야 할 가치를 지속적으로 만들어 주는 전략

Membership



Big data 를 통해 고객 니즈를 맞춤형으로 제안하고, 회원제 운영하여 혜택과 서비스를 차별화함으로써 로열티 고객을 확보하는 전략

ALL Line Business Unit



- 전국 140개 홈플러스 마트 매장 과 (1997.9~)
- 하이브리드 창고형 매장인 “Homeplus Special” 20개 매장 운영



- 140개 홈플러스 매장내 마트와 별도공간으로 스몰사이즈 쇼핑몰 구축
- The Plus Mall ≫ “Corners” 지역밀착형 커뮤니티몰 로 변신



- 전국 초 근린 상권 중심의 340개 의 소형 마트
- 신선/간편 전문 매장화(2018. 8~) / 요기요 제휴로 즉시배송 서비스



- **홈플러스 멤버십 고객 700만여명 을 기반으로 이커머스 운영**
- **온라인몰 / the CLUB 몰 / Naver 장보기 제휴**

Format_I

대형복합화

Contents Complex

근린 지역 상권

Function Complex

소형복합화

지역밀착형
복합화 매장



소형복합화 홈플러스 “Corners”

마트가 앵커인 근린 상권 타겟의
지역밀착형 커뮤니티몰 - 쇼핑,
F&B, 문화, 레저, 커뮤니티 공간



- 1996년 : 마트 부속 공간
- 2013년 : The Plus Mall
- 2018년 11월 Corners 아시아드점



홈플러스 Corners 아시아드점

Corners 중 최대규모 (2020.08 Grand OPEN)

CGV, 국제대회규모 볼링장, 코오롱 스포렉스, 대형키즈카페 등 레저/엔터테인먼트 기능 강화



홈플러스 해운대점

상시 폴리마켓, 테일러샵, 아트공방, 갤러리, 소호 브랜드 (패션, 뷰티) 중심의 특화 MD



소형 복합화

이마트 “스타필드시티” 부천점

부천 신도시 타겟 근린 라이프스타일 센터
가족고객 (영유아, 반려견) 중심의 콘텐츠

위 치 : 부천시 옥길동 768

오 픈 : 2019. 9. 5

매장면적 : 4만1800m² / 연면적 : 10만m²

운영시간 : 10:00 ~ 22:00



4층 지파시



3층 공차



4층 시나



2층 마호가니 커피



2층 앤티앤스



1층 스타벅스



소형복합화

“AK &” 홍대점

지역 친화형 쇼핑몰, 중소형 NSC
패션, 뷰티, 라이프스타일, F&B 콘텐츠

위 치 : 마포구 양화로188 애경타워
오 픈 : 2018. 8. 31
영업면적 : 13,650m²
운영시간 : 11:00 ~ 22:00

‘AK& 홍대’ 층별 소개

5층	F&B 버라이어티 푸드존
입점업체	게이트나인, 신승반점, 홀리오등
입점업체 수	12개
4층	New&Trendy 라이프스타일 전문관
입점업체	플라잉타이거코펜하겐, 스파오 등
입점업체 수	6개
3층	스포츠·스트리트감성패션
입점업체	나이키, 마인드브리지, 후지필름 등
입점업체 수	11개
2층	패셔너블 영라이프 패션
입점업체	나이키, 애경 시그니처, 난닝구 등
입점업체 수	15개
1층	F&B 중심 라이프스타일
입점업체	제주김만복, 퍼블릭, 르타오 등
입점업체 수	8개

자료 : AK플라자



컨텐츠 복합화

1. 츠타야 아파트식 서점 & 츠타야 복합문화공간

운
위
사

영 : CCC (컬처 컨비니언스 클럽)
치 : 도쿄 신주쿠 츠타야빌딩
장 : 마스다 무네아키
서점 → 생활제안형 백화점 (Life Style 판매)







컨텐츠 복합화

2. 무인양품

대 표 : 나루카와타쿠야

1989년 설립: 미니멀리즘 라이프스타일 컨셉의 생활용품샵
생활용품 컨텐츠에서 확장된 컨텐츠 적용, 지역상생기업으로



기능 복합화

1. Homplus Special

대형마트 + 창고형 할인점 기능을 결합한
하이브리드형 마트 포맷
(2018년 06월 대구 1호점 → 현재 20개점)



기능 복합화

2. 한국 편의점 포맷의 진화 : New Life Platform



고객 편의를 위한 포맷의 진화

포맷 고유의 장점
(초 근린성, 24시간 영업, less 규제, 소용량)
+ 다양한 생활 서비스 기능을 제공

새로운 생활플랫폼으로 변화

공공요금 수납서비스 → 취식공간 도입 →
ATM 서비스 → 통신사 제휴 할인제공 → 택배/
우편 대행서비스 → 휴대폰 충전 서비스 → 약국
병설형 → 회의실보유 도시락 카페형 → 택배
보관서비스 → 전동킥보드 충전스테이션 서비스
→ 육류용 lot 수마트 자판기 도입 → 차량공유
서비스 → 키오스크 기반 은행업무 시스템



Format_II

O to O
Offline 2 Online



Show Room

Customer Communication&Understanding

Fulfillment Center

O for O

온라인을 위한
Guide Shop



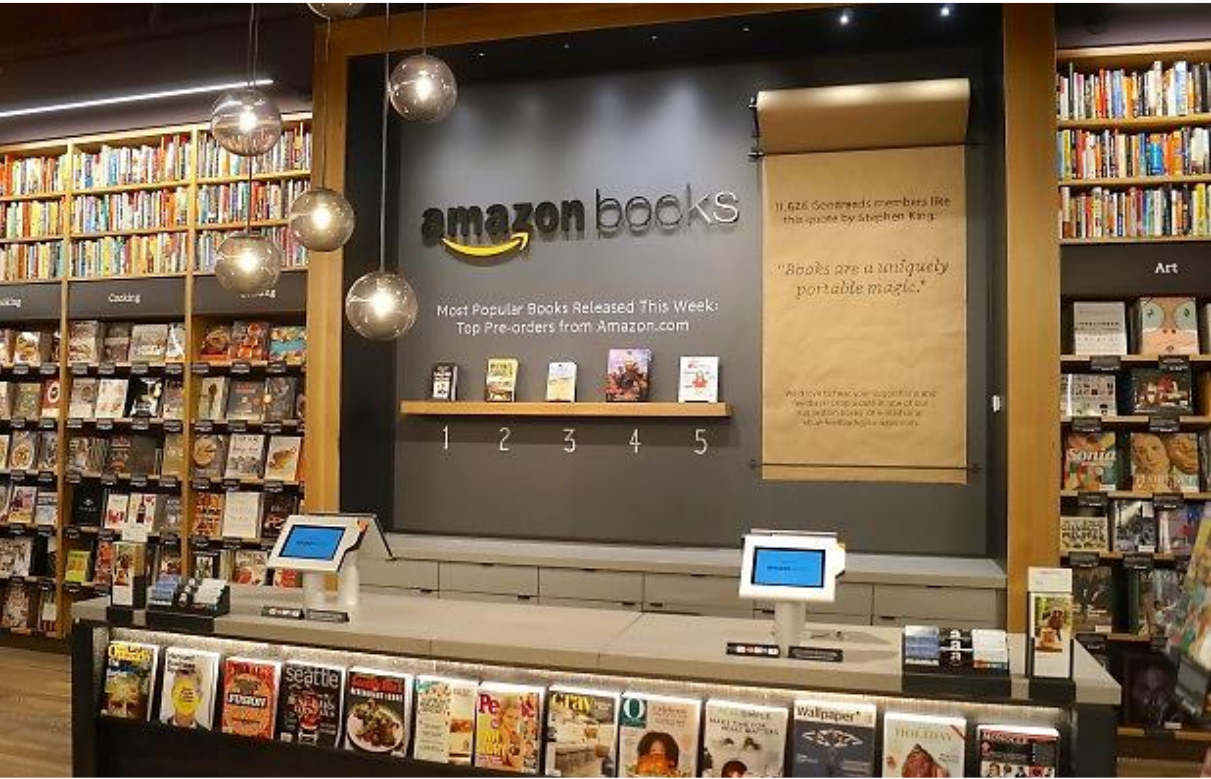
OforO

1. 아마존 오프라인 매장

고객 분석, 프라임회원 확장, 배송거점

아마존 Book store / 아마존 고: 무인 편의점
아마존 go grocery : 아마존고의 슈퍼마켓 버전
아마존 4-star : 아마존 온라인에서 별 4개 이상
평가된 제품만 판매
Whole Foods (인수) : 프리미엄 슈퍼마켓

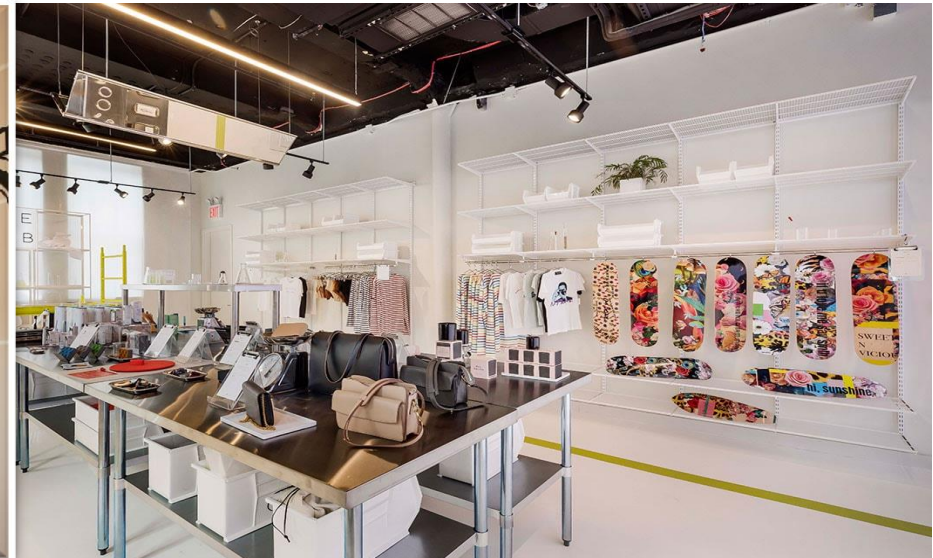




2. 쇼필즈 (Showfields)

온라인 패션 브랜드들의 오프라인 플랫폼

위 치 : 뉴욕 맨해튼 노호
오 픈 : 2018. 12
면 적 : 1300m², 4층
'전세계에서 가장 흥미로운 매장' 컨셉



3. 글로시에 (Glossier)

셀피, SNS업로드 부르는 온라인
뷰티 브랜드의 오프라인 매장

위 치 : 뉴욕 맨해튼 소호
오 픈 : 2018. 12
면 적 : 510m², 2층
'오프라인 에디터' (매장직원) : 상품지식+친근함

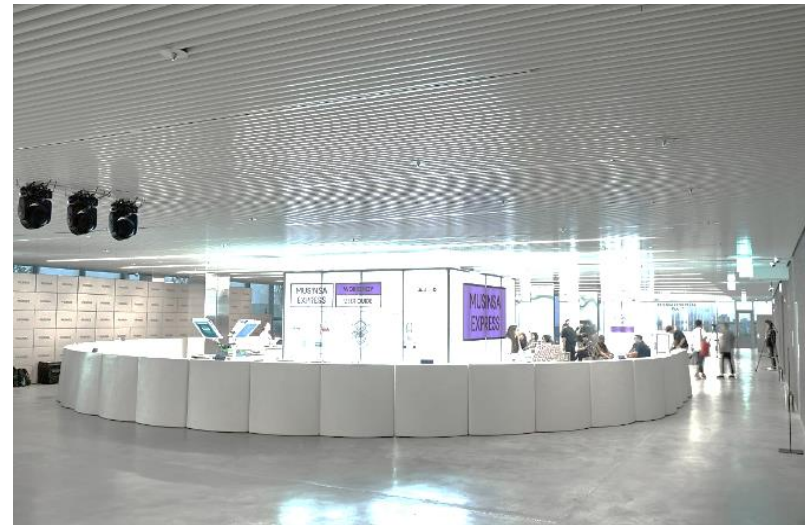


OforO

4. 무신사 테라스

문화콘텐츠를 제공하는 패션문화 편집공간으로 온라인 입점
브랜드 지원 (브랜드 이벤트, 팝업 / 공연, 카페, 워크숍)

위 치 : 마포구 양화로188 17층
오 픈 : 2019. 9. 7
면 적 : 2644m²
숍 / 키친 / 라운지/ 파크 4가지 구역



OforO

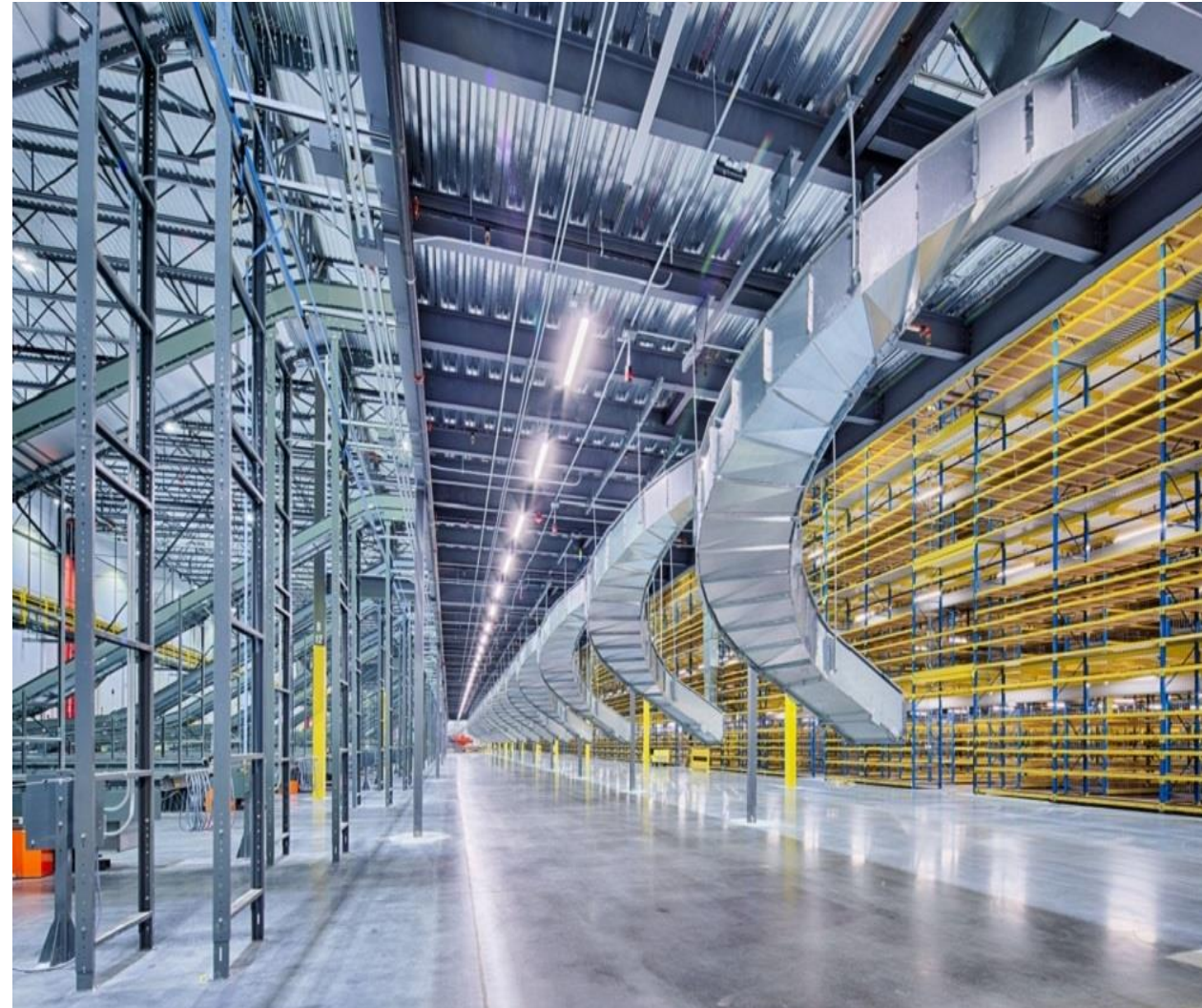
* 매장의 풀필먼트화

창고형 회원제 할인

60개 샘스클럽 폐점 → 12개 풀필먼트 센터 전환

‘퇴근배송제’ 전략

1. 월마트



* 매장의 폴필먼트화

2. Homeplus FC

2018년 08월 계산 1호점
→ 현재 3개점 (계산, 안양, 원천) 외
104개 점포의 후방 공간 활용 진행 중



OforO

* 매장의 풀필먼트화

3. 아마존

아마존 전자상거래 부문의 최대 강점 : 물류센터
Whole Food Market 인수후 근린 배송 거점물류로
사용 : 아마존 프라임 회원에게 특전 (가격 & 배송)



Format_III

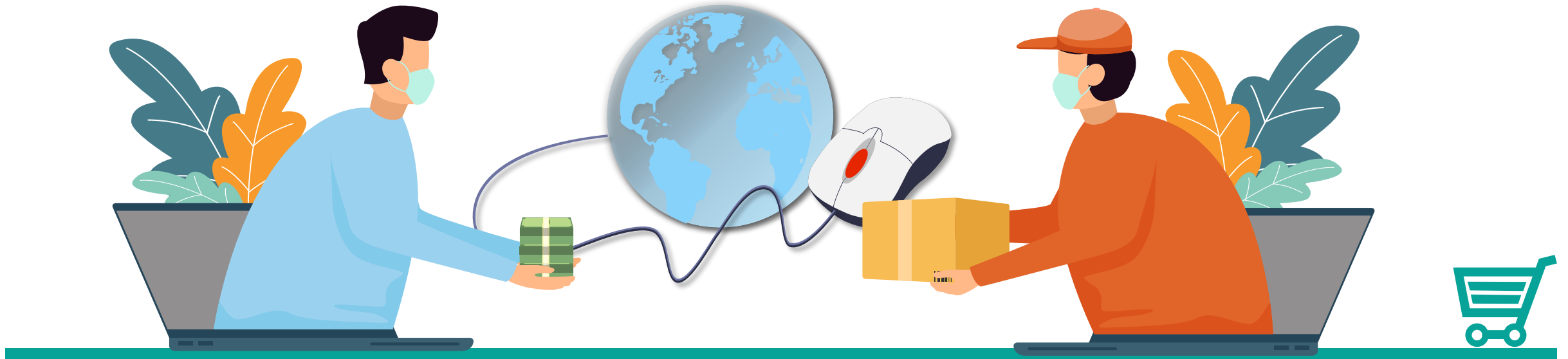
Contact 매장

Cost Saving

Digital Store

Convenience

Untact 매장
디지털 기술로
대체 되는 서비스



Untact Store

1. 월마트 “Sam’s Club Now”

앱/쇼핑카트 : 정보제공, 쇼핑리스트체크,
동선안내, 동영상 레시피, 배송, 결제

주 소 : Dallas, Texas

개 점 일 : 2018. 11. 15

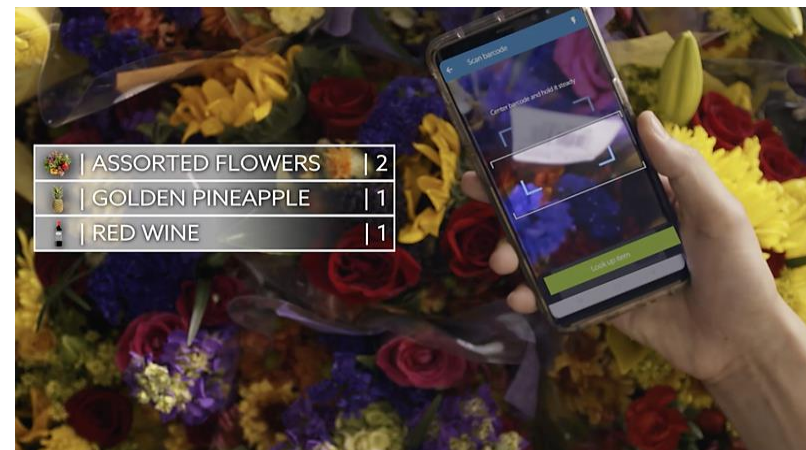
대표이사 : 존 퍼너 John furner

매장면적 : 3000m²

취급품목 수 : 1000~2000가지

직원 수 : 1명 (매대 관리 등)

계산원 X → 멤버 호스트 (앱 사용 도우미)



Untact Store

2. NIKE

(House of Innovation NYC)

주 소 : NY manhattan 5th street

매장면적 : 6300m² (B1~5F)

개 점 일 : 2018. 11

나이키앱 : scan to try → 입어보기 리스트 저장

shop the look → 마네킹 QR코드 스캔 후 착장정보

엑스퍼트 스튜디오 : 회원 한정상품 판매 (예약제)

스타일링 제공

NIKE 
HOUSE OF INNOVATION
NYC/000



Untact Store

3. LAB101

온라인 청바지 브랜드의
비대면 오프라인 매장

주 소 : 마포구 독막로7길 38 1층
운영시간 : 24시간 (매일)
개 점 일 : 2018. 11. 22
대 표 명 : 안재영
매장면적 : 66m²
직 원 수 : 1명 (고객 비대면 업무)



Untact Store

4. CITY DELI (by SPC삼립)

바로 가져갈 수 있는 간단한 식사 &
음료 판매 / 시식 가능한 무인 델리샵

주 소 : 종로구 종로5길7, 타워8 1층

운영시간 : 7:30~21:00 (월-금) 9:00~20:30 (토)

개 점 일 : 2019. 11. 20

매장면적 : 135m²

취급품목 수 : 50가지 - 샌드위치, 샐러드, 누들, 맥주, 디저트 등

타겟 층 : 20~30대 직장인



Untact Store

5. 이니스프리 DDP샵

뷰티톡(피부진단 및 추천),
키오스크(정보) AI 챗봇, 디지털
선반, 자동판매기, 셀프계산기

주 소 : 중구 을지로281 DDP B2
운영시간 : 10:00~23:00 (매일)
개 점 일 : 2019. 3. 4
매장면적 : 60m²
셀프스토어 1호점, 헬프콜 직원 1명



Concept_I

Retail

Culture & Emotion

고객 체험

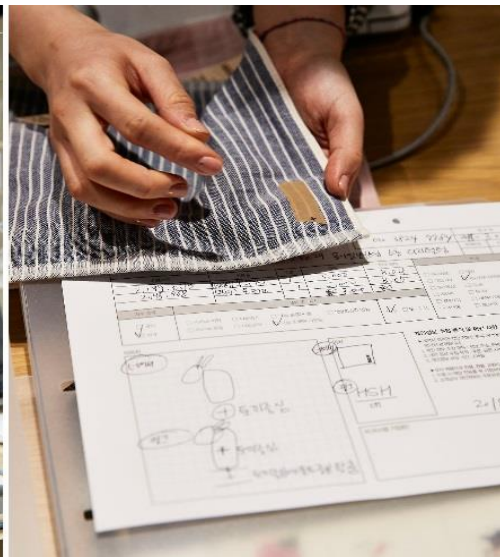
Entertainment & Value

Beyond Retail

고객을 유혹하는
물리적 공간의 힘



Concept



Culture

1. 무인양품 (신촌점)

위 치 : 서울시 서대문구 연세로12

운영시간 : 11:00~22:00

매장면적 : 1652m²

신촌 플래그십 스토어 → Local community기능



Concept

Culture

2.무인양품 (오사카점)

위 치 : 일본 오사카 사카이시
주요고객 : 30~40대 여성
매장면적 : 4300m² (전세계 중 가장 큰 매장)
아날로그식 식품을 메인으로 한 매장



Concept

Culture

3.A/D/O(BMW mini)

위 치 : 뉴욕 브루클린 그린포인트

주요고객 : 30~40대 여성

매장면적 : 2200m²

사람 중심의 공간을 제공, creative hub



Concept

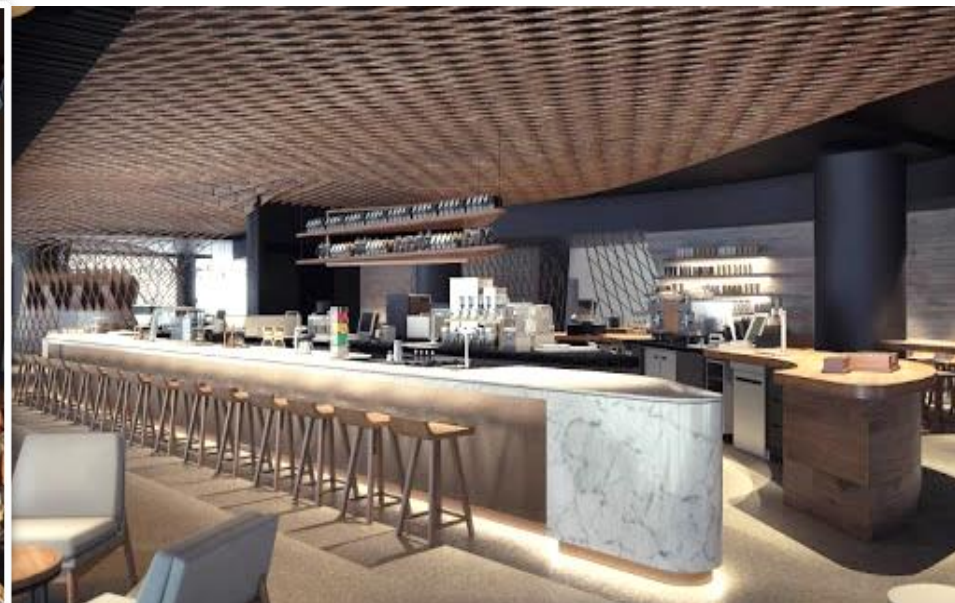
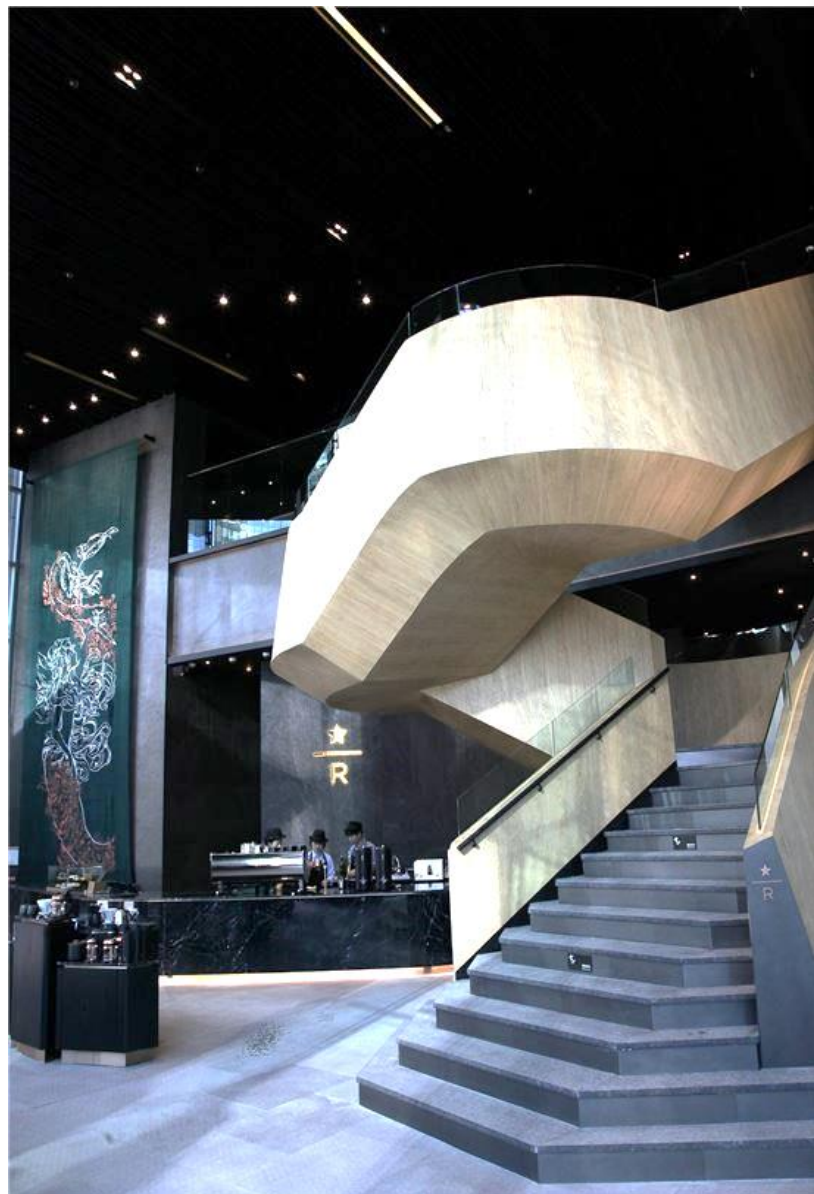
Culture

4.스타벅스(더종로점)

위 치 : 종로구 종로2가6 종로타워

매장면적 : 1,095m² / 400개 좌석

영업시간 : 월-토 07:00~23:00 일 08:00~23:00



Concept

고객체험

1. 컨테이너 스토어

위 치 : 미국 달라스
오 픈 : 1978. 1호점 → 현재 90개
수납 및 정리용품 전문매장
오프라인감성 + 디지털기술 접목된 차세대 매장



Concept

고객체험

2.라네즈 플래그십스토어

위 치 : 서대문구 이화여대길12

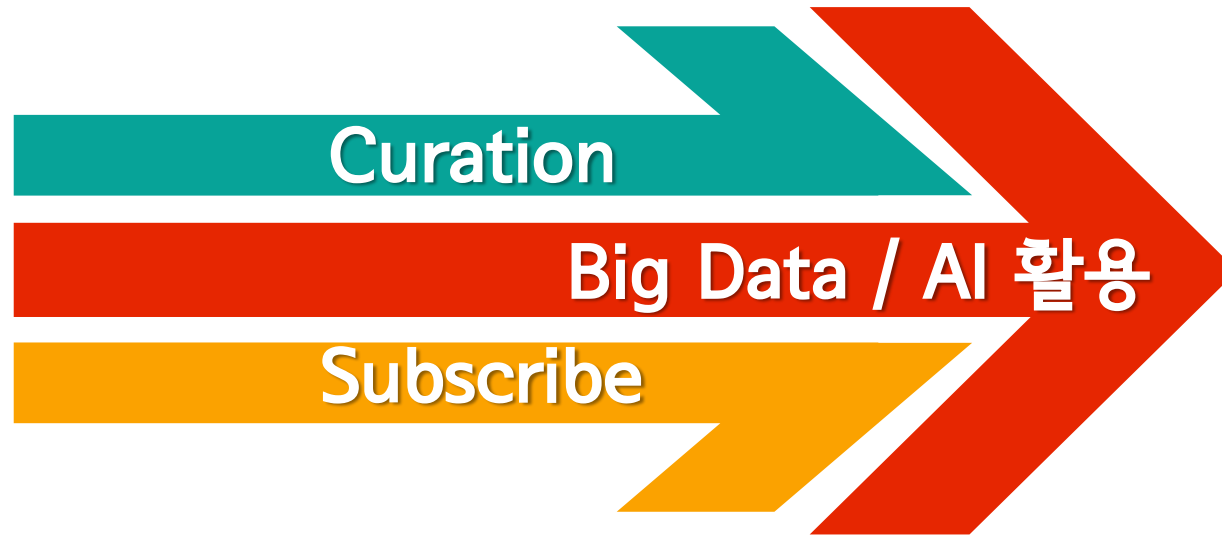
오 픈 : 2018. 5. 31

체험형 콘텐츠 → 개인 맞춤형 화장품 제작
미러볼룸, 스터디룸, 크레이지 콜렉션, 멤버십 공간



Concept_II

Mass



Membership

타겟지향, 개인맞춤,
구독 및 회원제



Concept

Curation

노드스트롬 맨즈스토어

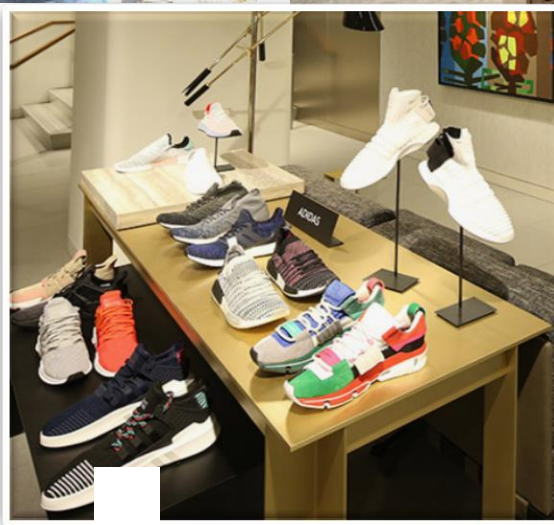
위 치 : 미국 뉴욕 5번가 1~3F

면 적 : 47000m²

이커머스 편의성 & 고객 맞춤 서비스

3시간 내 배송 서비스 / 온라인 구매 픽업(24시간)

수트 피팅 디지털 스크린, 리바이스 테일러샵



Concept

Curation 일본 편의점

2016년 이후 포맷다양화를 통한
타겟 고객 맞춤서비스 제공



로손 - CISCA

여성 타겟
도심지역 중심 위치
카페+델리+그로서리
점포 내 주류 취식 가능

로손 - 쁘띠 로손

업무 시설용 미니 편의점
무인-셀프 판매
사무실에 소형 선반 설치 후
간편 판매 가능

웨미리마트- FIT&GO

Fitness mania 타겟
1층 : 편의점
(운동 전후 필요한 아이템, 음식 판매)
+ 2층 피트니스 공간



Concept

Curation

슬립앤슬립 플래그십스토어

위 치 : 강남구 압구정 324
면 적 : 215m²
'질 좋은 잠' 수면 코디네이터
맞춤형 침구 컨설팅



Concept

Curation 뉴오리진(IFC물점)

위 치 : 영등포구 국제금융로10, IFC몰 L1
면 적 : 197m²
오 픈 : 2018. 4. 16
건기식 + 레스토랑 + 컨설턴트의 개인추천



메뉴선택 → 시그니처+테라피메뉴 주문 후 컨설팅테이션 코너로 안내
→ 전문 컨설턴트 직원이 문진표 체크 후 가장 필요한 건강기능식품
제안 → 정제형 건강기능식품을 뿔아 음식에 뿌린 후 섭취



THANK YOU😊